

LA CIPAV

l'avenir en toute confiance



RAPPORT



D'ACTIVITÉ

2018





# INFORMER ET CONSEILLER

Une relation adhérent performante  
et personnalisée



UNE ORGANISATION  
POLYVALENTE  
**DES SERVICES DE GESTION**

— >>> Pages 22 / 23

DES DÉLAIS  
**DE TRAITEMENT RÉDUITS**

— >>> Pages 26 / 27

UN ACCUEIL PHYSIQUE  
**ET TÉLÉPHONIQUE**  
**PLUS ACCESSIBLE**

— >>> Pages 28 / 29





## UNE PROXIMITÉ RENFORCÉE EN RÉGIONS

— >>> Pages 30 / 31

## UN NOUVEAU CANAL DE COMMUNICATION

— >>> Pages 32 / 33

## UN TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS EN ÉVOLUTION

— >>> Pages 34 / 35





# UNE ORGANISATION POLYVALENTE



## DES SERVICES DE GESTION

**Afin de pouvoir suivre les adhérents tout au long de leur parcours à la Cipav, l'organisation des services de gestion a été optimisée.**

L'objectif de cette nouvelle organisation est de permettre à chaque adhérent d'avoir un interlocuteur unique lorsqu'il s'adresse à la Cipav, qu'il soit en activité ou à la retraite.

Pendant longtemps, notre parcours adhérent était scindé en deux temps : le premier correspondant à la période d'activité et le second à la retraite. Chacun de ces moments était géré par un service dédié au sein de la caisse avec une logique de spécialisation.

Souhaitant privilégier une relation personnalisée et sans rupture, la Cipav a créé fin 2017 une première équipe polyvalente, dont le rôle était de pouvoir répondre aux problématiques relatives aussi bien aux cotisations qu'aux prestations. Fort du succès de cette expérience, l'ensemble des services de gestion sont devenus polyvalents.



**184 760**  
*demandes traitées en 2018.*



*Une proximité qui concourt  
à l'amélioration  
de notre qualité de service.*



**LES AVANTAGES  
DE CETTE NOUVELLE APPROCHE ?**

Garantir à chaque adhérent le suivi de son parcours complet par un gestionnaire dédié. En effet, les différentes équipes gèrent chacune un secteur géographique et chaque gestionnaire a son propre portefeuille adhérents. Il est donc l'unique interlocuteur de ces derniers. Il connaît leur situation, leurs questionnements et peut donc apporter une réponse rapide et ciblée.



**183 337** *courriers reçus*  
et **567 736** *courriers envoyés.*

**CARTES DES SECTEURS  
GÉOGRAPHIQUES DÉCOUPÉS  
EN 5 RÉGIONS POUR LES ÉQUIPES  
POLYVALENTES**



Cette nouvelle organisation est accompagnée de nouveaux modes de communication. Outre les courriers, des e-mails et des appels téléphoniques sortants permettent de traiter plus rapidement et plus efficacement les demandes des adhérents.



**84 %**  
des demandes traitées  
en moins de 15 jours.

#### TEMPS DE TRAITEMENT MOYEN POUR UNE DEMANDE

TEMPS DE TRAITEMENT	DOSSIER CLOS	%
1 jour à 1 semaine	134 699	73 %
1 semaine à 15 jours	20 084	11 %
15 jours à 1 mois	13 231	7 %
Plus d'un mois	16 746	9 %
<b>TOTAL</b>	<b>184 760</b>	<b>100 %</b>



# DES DÉLAIS DE TRAITEMENT RÉDUITS



**75 %** des liquidations de retraite sont effectuées en moins de 90 jours. C'est 30 % de plus qu'en 2017.



Depuis 2015, l'un des objectifs majeurs de la Cipav est de réduire toujours plus ses délais de traitement tout en garantissant la qualité.

La caisse optimise en permanence ses pratiques pour être plus rapide et efficace. Les premières actions menées concernent le courrier. Dès réception des plis, ceux-ci sont numérisés puis indexés, c'est-à-dire qu'ils sont classés selon différentes typologies afin de pouvoir être adressés immédiatement aux bons services.

L'engagement des équipes et l'amélioration des méthodes de travail ont permis de constater une réduction significative du délai entre la réception des courriers et leur affectation aux personnes chargées de les traiter.







**24 542**  
c'est le nombre  
de liquidations de retraite  
traitées en 2018.



D'importants progrès ont également été réalisés dans le traitement des demandes de retraite. Une transmission plus rapide des dossiers de liquidation de la part du service courrier ainsi que le cadrage des activités — grâce à la mise en place de processus d'optimisation — ont permis cette progression de la performance, soutenue par la mise en place depuis fin 2017 d'un outil de liquidation automatique des pensions appelé LAO (liquidation automatisée par ordinateur). Ces gains de productivité permettent aujourd'hui à la Cipav de traiter la grande majorité des demandes de retraite en moins de trois mois.

# UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE PLUS ACCESSIBLE

Afin d'accompagner nos adhérents sur un sujet aussi complexe que la retraite, nos conseillers misent sur l'écoute et la pédagogie.

Si le courrier reste le mode classique d'échanges entre la Cipav et ses adhérents, nous privilégions les contacts directs, en accueil physique ou par téléphone.

La Cipav reçoit ainsi à son siège parisien les adhérents, du lundi au vendredi, sans rendez-vous. Une équipe de conseillers dédiés à l'accueil prend le temps d'étudier attentivement les demandes des adhérents et de leur expliquer tous les mécanismes de calcul des cotisations, d'acquisition des droits, de calcul et de versement de la retraite.

&gt;&gt;&gt;

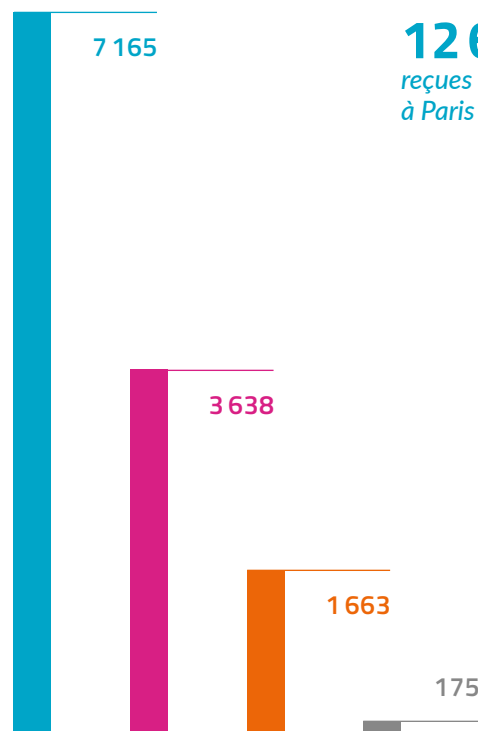


**12 641** personnes  
reçues au siège de la Cipav  
à Paris en 2018.

&gt;&gt;&gt;

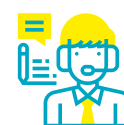
## TYPOLOGIE DE DEMANDES

- Les cotisations
- Les prestations
- Le contentieux
- Les droits dérivés





Le centre d'appels téléphoniques a pour mission de répondre aux questions courantes, souvent liées aux campagnes de la caisse (appel de cotisations, information de mise à disposition de documents sur le portail sécurisé, etc.). Trois équipes (soit 25 personnes au total), réparties entre Paris, le Puy-en-Velay et Carcassonne sont disponibles du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.



»»» **25** téléconseillers  
à la Cipav.



**363 120**  
appels téléphoniques.



**73,6 %**  
de taux de décroché.

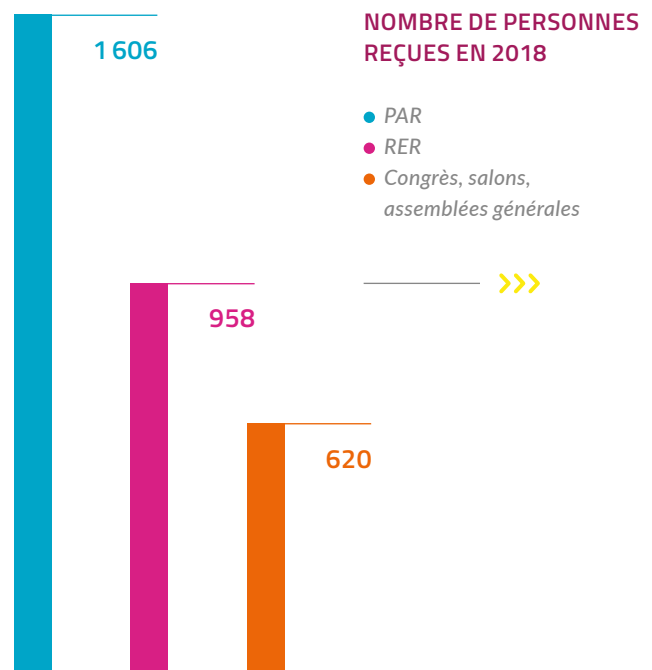
En 2018, les efforts ont été poursuivis afin d'améliorer notre taux de décroché téléphonique. Même si nous connaissons des pics d'activité durant certaines périodes (appel de cotisations, échéances de paiement, campagne de recouvrement) avec un nombre d'appels dépassant 2 000 par jour, nos téléconseillers ont à cœur de répondre avec professionnalisme et cordialité.

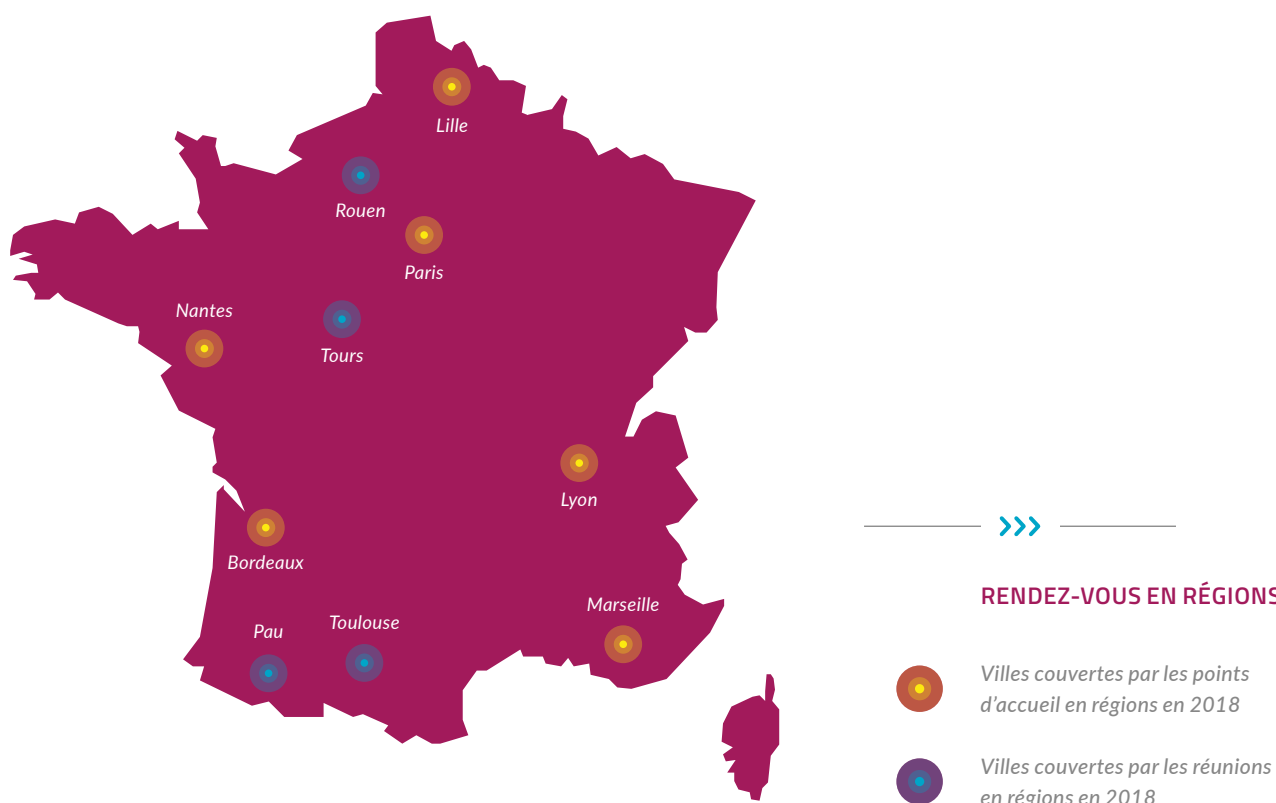


# UNE PROXIMITÉ RENFORCÉE EN RÉGIONS

Au-delà de son siège parisien, la Cipav se déplace régulièrement à la rencontre de ses adhérents.

Proximité et régularité des déplacements sont les maîtres mots de la politique de décentralisation de la Cipav engagée depuis 2015. En 2018, nos actions se sont encore intensifiées. Un nouveau point d'accueil en régions (PAR) a ainsi été ouvert à Bordeaux, venant s'ajouter à ceux de Lille, Lyon, Marseille et Nantes.





>>>

Grâce à un partenariat avec la Mutualité sociale agricole (MSA), la Cipav dispose de bureaux dans chacune des villes citées précédemment. Une équipe de conseillers se déplace chaque mois pendant deux jours dans ces points d'accueil pour rencontrer les adhérents.

Les prises de rendez-vous étant effectuées en amont des déplacements, la situation des adhérents concernés est étudiée avant la rencontre afin de permettre un traitement optimal de la demande et la résolution immédiate des problèmes éventuels.

En plus des PAR, qui concernent les grandes métropoles, la Cipav se déplace également mensuellement pendant deux jours dans des villes d'importance moyenne. Ces rencontres sont appelées « réunions en régions ». Des entretiens individuels y ont également lieu avec des conseillers et une présentation des régimes de retraite et de prévoyance est réalisée par des experts retraite de la Cipav.

Enfin, afin de connaître les problématiques des différentes professions relevant de notre caisse, la Cipav participe à des congrès et des salons professionnels ainsi qu'à des assemblées générales d'organisations professionnelles. En 2018, nous sommes ainsi allés à la rencontre des architectes, des géomètres-experts, des maîtres d'œuvre, des guides de haute montagne et des moniteurs de ski.

La Cipav est également présente dans des salons interprofessionnels dédiés aux entrepreneurs et aux micro-entrepreneurs. Ils sont l'occasion de prodiguer des conseils sur le choix du statut et sur la manière d'optimiser sa retraite.

# UN NOUVEAU CANAL DE COMMUNICATION

Depuis fin 2017, la Cipav est présente sur **Facebook** et **Twitter** afin de communiquer sur son actualité mais également pour répondre aux questions des adhérents.



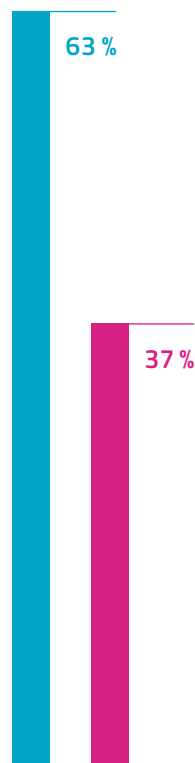
Sur **1 000** demandes formulées par 539 adhérents



**822** sur Facebook,



**192** sur Twitter.



NOMBRE DE DEMANDES PAR PERSONNE

- 1 demande
- Plus d'1 demande



Les typologies de demandes:



- 1 - Appel de cotisations



- 2 - Paiement



- 3 - Connexion à l'espace personnel

Si les réseaux sociaux permettent de délivrer des informations pratiques sur les métiers de la Cipav, notamment grâce à des infographies ou des vidéos pédagogiques, ils sont aussi rapidement devenu un vecteur de communication avec nos adhérents.



#### Les types de statuts :



**471** cotisants,  
**59** prestataires  
 et **9** adhérents  
 en cumul emploi-retraite.

Les plus connectés d'entre eux utilisent en effet **Twitter** mais surtout **Facebook** pour nous envoyer leurs questions. Nous répondons alors en message privé (MP), ce qui permet de garantir la confidentialité des conversations et la protection des données personnelles. Au sein de la caisse, une équipe dédiée gère quotidiennement ces échanges en lien avec les services de gestion.

L'utilisation des réseaux sociaux par les adhérents n'a cessé de croître durant l'année 2018 et certains adhérents s'adressent régulièrement à nous par ces canaux. Ils bénéficient ainsi d'une réponse rapide et précise.



# UN TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS EN ÉVOLUTION



Mis en place pour analyser et apporter des réponses aux difficultés rencontrées par les adhérents, le service réclamations a été un révélateur de l'amélioration de notre qualité de service.

À la création du service réclamations, en 2015, l'insatisfaction était généralement liée à notre niveau de qualité de service (difficulté à nous joindre, absence de réponse, etc.).



**574**  
réclamations traitées  
en 2018.



*Dans la majorité des cas,  
les demandes portaient sur les modalités  
de calcul des cotisations ou sur la procédure  
de demande de retraite.*





L'amélioration de notre réponse par téléphone et par courrier, conjuguée au développement d'outils de communication pédagogiques ont conduit à une évolution des typologies de réclamations. Celles-ci concernent désormais des sujets plus complexes nécessitant un traitement plus long : adhérent en situation sociale difficile, contestation réglementaire, etc.

Si elles témoignent de l'amélioration de la qualité de services au sein de la Cipav, les nouvelles demandes mettent également en lumière les attentes des adhérents en termes de simplification de leurs démarches. Ils souhaitent ainsi le développement des services en ligne, des principes de calcul et de paiement des cotisations plus proches de leur réalité économique et professionnelle ainsi qu'un accès simplifié aux prestations d'invalidité-décès.

La nature des réclamations met enfin en évidence certaines problématiques persistantes telles que la contestation des niveaux de cotisations ou de certaines dispositions statutaires (date d'effet et modalités de versement de la pension de retraite complémentaire, régularisation de la cotisation de retraite complémentaire). Les typologies de réclamations sont régulièrement analysées afin d'améliorer continuellement notre qualité de service.



**56** >>>  
*jours c'est le délai moyen  
de traitement d'une réclamation.*



# CONTACT



## **Vous souhaitez nous joindre par téléphone ?**

Nos conseillers sont à votre disposition du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00 au :

**01 44 95 68 49.**

## **Vous souhaitez nous rencontrer ?**

Vous pouvez vous déplacer au :

9 rue de Vienne  
75008 Paris

Nos conseillers vous accueillent sans rendez-vous du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

## **Vous souhaitez nous écrire ?**

Envoyez vos courriers à l'adresse suivante :

La Cipav  
9 rue de Vienne  
75403 Paris Cedex 08



Nous sommes également présents en régions et nous vous recevons sur rendez-vous tous les mois dans nos points d'accueil à Bordeaux, Lille, Lyon, Marseille, et Nantes.

Le calendrier de nos déplacements est consultable sur notre site internet [www.lacipav.fr](http://www.lacipav.fr) dans la rubrique « **Nous contacter** ».

Vous pouvez prendre rendez-vous *via* votre compte en ligne [espace-personnel.lacipav.fr](http://espace-personnel.lacipav.fr) dans l'onglet « **Services en ligne** ».

LACIPAV

l'avenir en toute confiance



La Cipav  
9 rue de Vienne  
75 008 Paris Cedex 08